

روش مستندسازی فرآیندهای کاری

هادی زمردی نیت
مدیر مرکز آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی مشهد



صفیه فغانی
کارشناس مسؤول آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی البرز



زهرا گلی رستمی
مربی مرکز آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی البرز



اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله:

- اهمیت مستندسازی فرآیند را شرح دهند.
- دستورالعمل ثبت مستند را توضیح دهند.
- مراحل و انواع روش‌های مورد استفاده در مستندسازی فرآیند را بیان کنند.
- خطاهای شایع در مستندسازی را شرح دهند.

مقدمه

دوجمله زیر از بهترین نقل قول‌ها در زمینه یادگیری است: «کم‌رنگ‌ترین جوهرها از قوی‌ترین ذهن‌ها ماندگارتر است.» «اگر می‌خواهی چیزی را کاملاً یاد بگیری و ملکه ذهن خود سازی، آن را بنویس.»

از آن جا که انسان به دلیل محدودیت ظرفیت ضمیر خودآگاه، قادر به حفظ و یادآوری تمامی مطالب به طور فی‌البداهه و کامل نیست و با در نظر گرفتن این موضوع که انتقال تجربیات، مهم‌ترین عامل در یادگیری سازمانی محسوب می‌شود (۱)، بنابراین مستندسازی روش‌ها، فنون و آموخته‌های سازمانی، راهکاری مطمئن در انتقال تجربیات فردی و سازمانی به دیگران محسوب می‌شود (۲). پیشرفت علوم به نوعی وابسته به روند ثبت و ضبط بوده است و انتشار علم و فناوری نیز از طریق ثبت و گزارش انجام می‌شود. چرا که اگر تحقیقات و یافته‌های دانشمندان و علما، نگارش، گزارش و ثبت نمی‌شد، هم‌اکنون امکان دستیابی و استفاده از علوم میسر نبود (۳).

فرآیند چیست؟ فرآیند عبارت است از یک سری فعالیت‌های مرتبط با هم که هدف خاصی دارند. یکی از مهم‌ترین روش‌های بهبود فرآیندها در سازمان مستندسازی است.

دستورالعمل‌های مستندسازی: شاخص‌های کیفیت اطلاعات مستندات بر اساس پژوهش‌های اپلر (۲۰۰۶) و گروجن و همرو (۲۰۱۶) عبارت است از:

الف) چگونه مستندسازی انجام شود؟ (how)

- **جامعیت اطلاعات:** تمام داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شده و داده‌هایی که وجود آن‌ها ضروری است، ثبت شوند.
- **دقت اطلاعات:** نشان‌دهنده جزئیات اطلاعات یک فرآیند است که برای اجرای صحیح آن فرآیند ضروری است.
- **وضوح اطلاعات:** شفافیت و برداشت یکسان از مفاهیم اطلاعات مستند، هدف و قصد تهیه‌کننده مستند را نشان می‌دهد.
- **کاربردی بودن اطلاعات:** امکان استفاده مستقیم از اطلاعات در یک فعالیت را نشان می‌دهد.
- **اختصار اطلاعات:** نشان‌دهنده میزان آرایه اطلاعات در ارتباط با محدوده فرآیند و پرهیز از آرایه اطلاعات



- اضافی در خارج از محدوده فرآیند، است.
- **سازگاری اطلاعات:** نشان‌دهنده میزان عاری بودن مستند از تناقض‌ها بین پیام‌های مختلفی است که در مستند وجود دارد.
 - **صحت اطلاعات:** داده‌های ثبت شده باید دارای ارزش‌های درست و معتبر باشند و این امر مهم مستلزم آموزش و تعلیم مناسب است.
 - **ثبات اطلاعات:** به این موضوع مهم اشاره دارد که تا چه میزان می‌توان به، به‌روز بودن اطلاعات اعتماد کرد و آیا اطلاعات ثبت شده بیانگر آخرین وضعیت موجود اطلاعات هستند (۴-۶).
 - **پیوستگی:** ارزش داده‌ها در بین کاربران مختلف قابل اعتماد و یکسان باشد.
 - **بهنگام بودن:** اطلاعات مربوط به اقدام‌های تشخیصی و درمانی را می‌بایست بلافاصله بعد از انجام آن‌ها ثبت کرد (۳).



مستندسازی روش‌ها، فنون و آموخته‌های سازمانی، راهکاری مطمئن در انتقال تجربیات فردی و سازمانی به دیگران محسوب می‌شود



۴. انتخاب شاخص‌ها برای اندازه‌گیری بهره‌وری در فرآیندها
۵. شناسایی و جمع‌آوری اطلاعات (اطلاعات باید به اندازه لازم باشند، اطلاعات بیش از حد، هیچ فایده‌ای برای مستندسازی ندارد).
۶. شناسایی نقاط قوت و ضعف هر کدام از مراحل فرآیند (موفقیت یا عدم موفقیت در مراحل مختلف فرآیند)
۷. بررسی و تحلیل فرآیندها
۸. تعیین اختیارات و مسؤولیت‌ها
۹. شرح کار
۱۰. تعیین زمان برای انجام پروژه

انواع روش‌های مورد استفاده در مستندسازی فرآیندها

دستورالعمل انجام کار:

بیان مختصر و مفید و شرح دقیق انجام کار و گستره کاربرد آن با رعایت مواردی مانند: نوشتن عملیات با ترتیب معین بدون هیچ گونه ابهامی برای مجری دستورالعمل به منظور این که برداشت‌ها متفاوت نباشد و مراحل آن به طور متفاوت تعبیر و اجرا نشود. مثال: دستورالعمل نمونه‌گیری لام خون محیطی مالاریا

استفاده از فلوجارت‌ها:

فلوجارت مجموعه‌ای از شکل‌های قراردادی است که دستورالعمل‌ها و ترتیب اجرای آن‌ها را مطابق با الگوریتم مورد نظر نمایش می‌دهد و از اشکال هندسی دایره، متوازی‌الاضلاع، مستطیل، لوزی و چهارضلعی منحنی دار استفاده می‌کند.

مثال: فلوجارت غربالگری زوج تالاسمی

فرم‌ها و چک لیست‌های مناسب:

برای اولویت بندی کارها، ثبت دقیق مشاهدات، تقسیم کارهای اصلی به کارهای کوچک‌تر و اختصاصی، به حداقل رساندن اشتباهات و پیشگیری از فراموش کردن موضوعات مهم و افزایش بهره‌وری استفاده می‌شود.

مثال: چک لیست اندازه‌گیری صحیح فشارخون

آیین نامه‌ها:

آیین‌نامه جنبه آمریت و کلیت دارد و در حکم قانون محسوب می‌شود و شیوه اجرای قانون را بیان می‌کند.

مثال: آیین نامه دوره آموزش بهورزی

ب) چه چیزی مستند شود؟ (what) تمام مراحل فرآیند با انعکاس تمام جزئیات و ذکر تاریخ و شخص یا اشخاص انجام دهنده فرآیند، ثبت شود.

ج) چه موقع مستند شود؟ (when) مستندات باید به هنگام انجام فعالیت یا بلافاصله بعد از انجام آن ثبت شود هرگز قبل از انجام عمل، مطلبی ثبت نشود.

د) چه کسی مستندسازی کند؟ (who) تمام افرادی که خدمات مراقبت‌های اولیه بهداشتی را ارائه می‌کنند، مستندساز نامیده می‌شوند (۳).

مراحل مستند سازی:

۱. نام‌گذاری فرآیند
۲. تعیین هدف فرآیند
۳. تبدیل فرآیندها به اجزای کوچک‌تر



از مزایای مستندات بر طرف کردن نقص‌ها و نقاط ضعف، کاهش زمان و هزینه مورد نیاز برای انجام کارها، بهبود کارایی سازمان، افزایش کیفیت فعالیت‌ها و محصولات تولید شده، افزایش سطح رضایت مندی کارکنان و مشتریان است.

استفاده از نرم افزارهای رایانه‌ای:

مانند استفاده و ثبت در سامانه سیب، سینا، ناب و

خطاهای شایع در مستندسازی: ثبت ناقص اطلاعات، ناخوانایی و مستندسازی نادرست، استفاده نامناسب از اختصارات یا اختصارات مبهم، ثبت اطلاعات مبهم یا ثبت غیرمجاز (فعالیت انجام شده توسط شخص دیگر) از موارد مهم خطاهای شایع در مستندسازی فرآیندها است (۳).

نتیجه گیری

مستندات فرآیند برای سازمان نوعی نقشه راه است که کمک می‌کند وضعیت فعلی یک فرآیند را شناسایی کنید تا بتوانید آن را به خوبی بهینه‌سازی کنید. هر کاری که بیش از یک بار انجام شود یا به وسیله چند نفر انجام شود، باید مستند شود. انجام این کار به سازگاری و هماهنگ شدن سازمان با شرایط استاندارد کمک می‌کند. همچنین این امکان را فراهم می‌کند تا فرآیندها را کنترل کرده و مراحل کار را بازنگری کنید هر چند ممکن است مستندسازی فرآیندها به زمان زیادی نیاز داشته باشد، اما انجام آن مزایای زیادی دارد. از مزایای مستندات بر طرف کردن نقص‌ها و نقاط ضعف، کاهش زمان و هزینه مورد نیاز برای انجام کارها، بهبود کارایی سازمان،

افزایش کیفیت فعالیت‌ها و محصولات تولید شده، افزایش سطح رضایت‌مندی کارکنان و مشتریان است. تحقق کامل مجموعه فعالیت‌های پیش‌بینی شده برای مستندسازی فرآیندها در گرو آن است که اولاً فعالیت یا فعالیت‌های مورد نظر در جهت تأمین هدف یا هدف‌های خاص سازماندهی شده باشد. ثانیاً راهکارها و اقدام‌های ضروری راجع به هر فعالیت، در قالب تصمیمات برنامه‌ریزی شده، تعریف شده و مرجعی ذی‌صلاح آن را به تصویب رسانده باشد. ثالثاً نتایج فعالیت‌ها و آثار مترتب بر آن، (اعم از مثبت و منفی) بنابر پیش‌بینی، معین و مشخص شده باشد (۷).

پیشنهادات

پژوهش‌ها نشان می‌دهد عامل آگاهی و نگرش بیشترین امتیاز و پیگیری و نظارت بیشترین تأثیر را بر افزایش کیفیت مستندات دارد. بنابراین با توجه به اثر بخشی عامل آگاهی و نگرش باید اقدام‌هایی در راستای برگزاری دوره‌های آموزش برای کادر بهداشتی درمانی انجام گیرد. برای آموزش مستندسازی، داشتن دستورالعمل و آیین‌نامه‌های مکتوب در این زمینه، ارزیابی مستندسازان براساس مستندات شان و مکانیزه کردن اطلاعات، ضروری است (۳).

منابع

- ۱- الهی، شعبان؛ احمدی، سید علی اکبر؛ مستندسازی تجربیات در فرآیند مدیریت استراتژیک؛ مجله مدیریت دولتی ۴۹-۴۸ (۱۳۷۹)
- ۲- شفیعی، سلیمان؛ نوکاریزی، محسن؛ جعفرزاده کرمانی، زهرا؛ مستندسازی دانش سازمانی: تحلیل مبانی نظری و راهبردهای عملی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، (۱۳۹۵) ۶(۲)، ۲۳-۵
- ۳- اصول مستندسازی اقدامات مراقبتی و درمانی (NPMC) دانشگاه علوم پزشکی تبریز بهار ۱۳۹۶
- ۴- ملیحی، احسان؛ خراسانچی، بنفشه؛ طراحی کیفیت مستندات فرآیندها در سازمان‌های دولتی؛ مدیریت اطلاعات/ دوره ۶، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۹
- 5- Grudzien, n., & Hamrol, A. (2016). Information quality in design process documentation of quality management systems. *International Journal of Information Management*, 36(4), 599-606.
- 6- Eppler, M. J. (2006). A generic framework for information quality in knowledge-intensive processes. In *Proceedings of the Sixth International Conference on Information Quality*, MIT
- ۷- عسکری، حجت‌الله؛ سمندری، علی؛ رستگاری، زهرا؛ نادری پور، ناهید؛ شناسایی و مستندسازی فرآیندهای انجام کار در راستای ارتقای بهره‌وری در اورژانس بیمارستان شهید محمد منتظری در سال ۱۳۹۰ مجله علوم پزشکی رازی دوره ۲۰، شماره ۱۱۲، مهر ۱۳۹۲